

**Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap  
Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur  
(Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah  
Provinsi Kalimantan Timur)**

**Imelda Febliany<sup>1</sup>, Nur Fitriyah<sup>2</sup>, Enos Paselle<sup>3</sup>**

**Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas PTSP oleh Badan Perijinan dan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Timur terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur dan apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas PTSP oleh Badan Perijinan dan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Timur terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian dapat dirinci sebagai berikut : 1).Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu : Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi ; 2). Faktor pendukung dan penghambat efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap penyerapan investasi : Sarana prasarana dan sumber daya manusia. Teknik analisis data yang akan digunakan adalah analisis data dengan menggunakan model analisis interactive model of analysis, sebagaimana yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyerapan investasi di Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu : (1) Pencapaian Tujuan dapat meningkatkan pengelolaan dan optimalisasi sarana dan prasarana serta sumber daya terkait lainnya untuk mendukung secara penuh aktivitas PTSP, (2) Integrasi yang dilaksanakan dengan memenuhi kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagai standar pelayanan yang harus dilakukan oleh Instansi, dan (3) Adaptasi lebih ditekankan pada prosedur perizinan yang lebih sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga diperlukan kemampuan dan keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tersebut agar dilakukan secara profesional. Dengan harapan dapat menunjang terciptanya pelayanan yang lebih efektif, sehingga mampu membawa perubahan ke arah pencapaian tujuan organisasi.*

**Kata Kunci : Pelayanan Terpadu, Investasi, Kaltim.**

## **Pendahuluan**

Semenjak bermulanya Otonomi Daerah, belum tercapai konsensus mengenai model pelaksanaan otonomi daerah yang efisien dan tepat sasaran. Hal ini tampak jelas dari keputusan pemerintah untuk merevisi Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999

---

<sup>1</sup> Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

dengan membuat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, karena dianggap mengancam harmonisasi pelaksanaan kebijakan. Namun demikian, tetap saja masih terdapat banyak pemikiran dan penafsiran pakar ekonomi publik dan pemerintah daerah yang belum terakomodasi.

Dalam bidang investasi, pelaksanaan Otonomi Daerah mengakibatkan timbulnya permasalahan-permasalahan yang mengakibatkan investor asing enggan menanamkan modalnya di Indonesia. Pelaksanaan otonomi yang terkesan setengah matang menciptakan ketidakpastian biaya dan lamanya waktu berurusan dengan perizinan dan birokrasi bahkan kebijakan Otonomi Daerah. Deregulasi dan debirokratisasi pelayanan terpadu (*one stop service*) oleh beberapa badan, dinas dan kantor terkait dalam bidang perizinan maupun dalam bidang yang lain merupakan hal yang sangat mendesak dalam kaitannya mempercepat pembangunan ekonomi kerakyatan dan pengentasan kemiskinan.

Pasal 1 Angka 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan pada Pasal 11 Angka 12 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 dijelaskan tentang perizinan paralel yang maksudnya adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.

Dalam Pasal 26 Ayat 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan di tingkat pusat atau lembaga atau daerah yang berwenang mengeluarkan perizinan dan non perizinan di provinsi atau kabupaten / kota. Kemudian pada Ayat 3 disebutkan bahwa ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diatur dengan Peraturan Presiden.

Selain dengan pembentukan PTSP, maka perlu didorong implementasi pelayanan publik di masing-masing daerah yang nyatanya hingga saat ini belum secara utuh dilakukan. Salah satu kendala yang ada adalah pendelegasian kewenangan Kepala Daerah dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menyelenggarakan perizinan dan non perizinan kepada lembaga PTSP.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi dapat dilakukan secara simultan.

Dengan adanya kelembagaan PTSP, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota dapat terlayani dalam satu lembaga.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Mengenai pelayanan, Kotler (dalam Sinambela, 2006 : 4) berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sampara (dalam Sinambela, 2006 : 4), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Latin yaitu "*populus*" atau "*poplicus*", yang artinya beberapa populasi yang banyak sekali (orang-orang) dalam persatuan perkara yang bersifat kewarganegaraan. Dalam bahasa Inggris, "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara (Vasquez, 2001 : 5).

Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### ***Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik***

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 meliputi :

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Ada pula yang disebut dengan standar pelayanan publik, yaitu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan / atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan. Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat antara lain berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### ***Faktor Pendukung Pelayanan Publik***

Pembuatan kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan public untuk memberikan pelayanan yang baik. Dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting. Menurut Moenir (2001 : 88 – 123), faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap pelayanan publik : Faktor kesadaran, Faktor aturan, Faktor organisasi, Faktor pendapatan, Faktor kemampuan – keterampilan, Faktor sarana pelayanan.

#### ***Efektivitas PTSP***

Secara umum konsep efektivitas merupakan konsep untuk mengukur produktivitas, menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris "*effective*" yang artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sejalan dengan arti kata tersebut, Robbins (dalam Tika, 2006 : 129) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang.

Kemudian efektivitas menurut Siagian (2004 : 151) adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, menunjukkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran sampai sejauhmana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran atau

tujuannya. Apabila hal ini dikaitkan dengan masalah kerja pegawai, maka efektivitas dapat dipandang sebagai ukuran sampai sejauhmana para pegawai atau karyawan dapat melaksanakan seluruh pekerjaannya dalam rangka membantu organisasi mencapai sasaran atau tujuannya. Efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, dimana masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Dalam hal ini fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang lentur, yang mengikuti pola pikir yang bersifat *empirical induktif*, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya di lapangan (Moleong, 1990 : 62-63). Sesuai dengan perumusan masalah pada bab pendahuluan, maka fokus penelitian dapat dirinci sebagai berikut : 1).Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu : Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi ; 2). Faktor pendukung dan penghambat efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap penyerapan investasi : Sarana prasarana dan sumber daya manusia.

Untuk penelitian tentang efektivitas PTSP terhadap penyerapan investasi di Provinsi Kalimantan Timur ini, teknik analisis data yang akan digunakan adalah analisis data dengan menggunakan model analisis *interactive model of analysis*, sebagaimana yang dikembangkan oleh *Milles dan Huberman*, 1992.

### **Hasil Pembahasan**

#### ***Efektivitas Pelayanan***

##### **a. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan adalah suatu yang diinginkan oleh organisasi maupun individu yang ada didalamnya, dimana individu-individu tersebut mempunyai latar belakang yang beraneka ragam yang menjadi ciri-ciri tertentu pada setiap pegawai. Dalam suatu organisasi, maka individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan, penghargaan, kebutuhan dan pengalaman masa lalu. Ini semua adalah karakteristik yang dipunyai individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru yakni organisasi atau lainnya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan organisasi dapat menunjang efektivitas dalam memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di BPPMD Provinsi Kalimantan Timur melaksanakan fungsi dibidang Penanaman Modal dan bidang Perijinan lainnya diharapkan akan menyediakan kerangka kerja

pelayanan yang jauh lebih baik sehingga mampu menyempurnakan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya terkait dengan peningkatan efektivitas pelayanan dalam penyerapan investasi di BPPMD provinsi Kalimantan Timur, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Efektifitas hukum akan tercapai apabila faktor-faktor yang mempengaruhi berdampak positif atau mendukung hukum yang telah diberlakukan. Besarnya efektifitas hukum ditinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan. Adapun indikator pengukuran efektifitas pelayanan secara hukum adalah faktor hukumnya sendiri (undang-undang), faktor penegak hukum, faktor sarana (PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah). atau fasilitas, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan.

#### **b. Integrasi**

Peningkatan efektifitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap penyerapan investasi juga harus dilihat dari aspek kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi atau instransi. Mutu pelayanan tidak mungkin dapat dicapai tanpa partisipasi seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu perlu saling memahami dan mengetahui peran dan posisi masing-masing pihak agar sinergi dalam mewujudkan pelayanan perizinan sebagaimana yang dicita-citakan bersama. Dalam melaksanakan mutu pelayanan prima tersebut dituntut untuk kemampuan yang lebih dalam melayani masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat yang ada.

Keberhasilan PTSP BPPMD Provinsi Kaltim dalam hal menjaga konsistensi, efektivitas proses, peningkatan motivasi kerja pegawai, mendorong mereka lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, mengutamakan tingkat mutu pelayanan, disiplin kerja dan dokumentasi hasil kerja yang lebih tertata dalam semangat peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Di dalam perkembangannya, pelaksanaan pembangunan di Provinsi Kalimantan Timur sering kali mengalami banyak hambatan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Reformasi birokrasi publik pada pemerintah daerah dilaksanakan tidak hanya mencakup pembenahan jika tidak disebut perombakan struktural menuju perampingan komponen birokrasi, sebagaimana diamanatkan dalam PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Pola pikir masyarakat yang masih berfikir bahwa dalam hal penyediaan pelayanan perizinan petugas birokrasi sering kali

memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perizinan dilakukan dalam satu pintu, dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh BPPMD di Provinsi Kalimantan Timur juga sudah berjalan dengan cukup baik. Pelayanan perizinan sebelumnya dilakukan di SKPD yang tersebar sesuai dengan jenis perizinan. Pelaksanaan perizinan usaha industri sebelumnya dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Semua bentuk perizinan dilayani dalam satu kantor. Legalisasi dari masing-masing surat izin yang diproses ada pada Gubernur selaku pemimpin daerah. Adanya kendala tersebut, maka sekarang ini pelayanan perizinan diserahkan kepada BPPD dengan model pelayanan terpadu Provinsi Kalimantan Timur dengan sistem pelayanan satu pintu (PTSP). Sistem tersebut dirasakan semakin meningkatkan pelayanan perizinan. Hal ini dapat terlihat dari semakin bertambahnya jumlah pemohon izin usaha di Provinsi Kalimantan Timur.

### **c. Adaptasi**

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas yang mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas. Sedangkan perubahan internal adalah ketidakefisienan, ketiaktepatan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

Tentunya hal ini dapat diimbangi dengan keahlian SDM, namun apabila SDM yang ada ternyata tidak memiliki keahlian yang merasakan dampaknya adalah para pengusaha. Pengusaha harus mengeluarkan biaya lebih selain untuk kompensasi juga untuk pelatihan tenaga kerja baru yang tidak memiliki keahlian.

Apabila kebiasaan-kebiasaan seperti itu apabila tidak segera ditangani akan menjadi budaya, tentunya apabila terjadi terus-menerus hal ini akan sangat tidak menguntungkan bagi para pengusaha. Dan dampak-dampak lain yang akan timbul adalah investor akan berfikir ulang untuk berinvestasi di Provinsi Kalimantan Timur.

Secara keseluruhan, pelaksanaan dalam efektivitas pelayanan perizinan usaha yang dilakukan oleh Badan Pelayanan dan perizinan Terpadu (BPPMD) melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan terpadu di Provinsi Kalimantan Timur yaitu sistem pelayanannya sederhana dilayani dalam satu Kantor yaitu di BPPMD melalui Pelayanan Perizinan Terpadu (PTSP).

Pada dasarnya masyarakat menghendaki setiap pelayanan dapat dilakukan secara singkat, cepat, tidak berbelit-belit dan benar menyangkut proses yang dilalui dalam mengajukan perizinan. Prosedur pendaftaran

perizinan izin usaha menjadi lebih sederhana dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan. Selain itu waktu perizinan yang singkat akan meringankan masa tunggu bagi pemohon izin usaha. Terkait masalah waktu perizinan, dengan pelayanan perizinan yang sekarang ini diserahkan kepada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Kalimantan Timur.

Adanya PTSP bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, keterampilan dan perilaku serta penyatuan persepsi aparatur dalam menyikapi langkah-langkah operasional kegiatan pelayanan terpadu satu pintu dengan memperhatikan sistem strategis, mekanisme dan prosedur pelayanan terpadu satu pintu. Terdidiknya aparatur yang memiliki wawasan dan pemahaman dalam mengimplementasikan dan mensinkronisasikan kebijakan-kebijakan terkait pelayanan perijinan terpadu satu pintu di daerah disesuaikan dengan kondisi masing-masing dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat.

Pengembangan PTSP sehubungan dengan peningkatan efektivitas dan kinerja agar pelayanan dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat, sesuai dengan kondisi geografis yang beragam, serta mampu meningkatkan peran PTSP dalam peningkatan iklim usaha yang kondusif dapat dilakukan melalui : penguatan kelembagaan PTSP, peningkatan kompetensi aparatur PTSP, peningkatan pelayanan melalui pelayanan yang proaktif, penerapan standar mutu serta pelayanan online, pengembangan sisten Monev serta penerapan teknologi informasi. Untuk mengembangkan atau memulai usahanya para pelaku ekonomi memerlukan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang jumlahnya semakin meningkat pula dan membutuhkan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Untuk memberikan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, diperlukan pelayanan dibidang penanaman modal tersebut, baik pelayanan perizinan maupun non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu, yang disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal, sebagaimana amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, dan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal.

Hal tersebut juga sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka dibentuklah

perangkat daerah penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu di daerah-daerah Indonesia, baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Dilain pihak dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, khususnya Pasal 25 dan Pasal 26, diataranya menyatakan, bahwa perusahaan penanaman modal yang akan melakukan kegiatan usaha wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang memiliki kewenangan, melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), adalah kegiatan penyelenggaraan suatu Perizinan dan Nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat, sehingga dengan PTSP ini efektivita pelayanan dapat ditingkatkan.

#### ***Faktor Pendukung Efektivitas PTSP***

Proses pelaksanaan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di BPPMD Provinsi Kalimantan Timur pada dasarnya berjalan sebagaimana yang diharapkan dengan aturan yang ada atau yang telah ditetapkan. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di BPPMD Provinsi Kalimantan Timur, tidak memiliki masalah yang dapat mengakibatkan terhambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### ***Faktor Penghambat PTSP***

Untuk faktor penghambat pada khususnya biasanya hanya pada kurangnya kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh publik, hal ini berarti ada pada masyarakat yang mengurus pelayanan. Disamping itu juga faktor penghambat adalah dari segi sarana prasarana penunjang dalam memberikan layanan.

Berdasarkan pengamatan penulis, di ruang tunggu masih terbatas kursi sehingga penerima layanan merasa kurang puas, hal ini merupakan temuan bagi penulis sebagai salah satu faktor penghambat dalam pelayanan, karena pada dasarnya kenyamanan dan keamanan merupakan salah satu tolok ukur dari keberhasilan suatu pelayanan. Kenyamanan dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana yang memadai secara baik dan benar, mengingat semakin meningkatnya angka pelayanan perlu kiranya diperhatikan akan pentingnya penambahan sarana prasarana penunjang seperti kursi tunggu bagi penerima layanan yang masih menunggu untuk dilayani.

Hal ini perlu diperhatikan karena semakin banyak masyarakat yang memerlukan pelayanan, maka akan meningkatkan penyerapan investasi khususnya di Kalimantan Timur. Selanjutnya yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah masih adanya pengaduan maupun keluhan yang disampaikan masyarakat/pengusaha baik melalui media massa maupun langsung kepada unit/kantor pelayanan merupakan salah satu indikasi

bahwa sistem dan prosedur pelayanan masih ada kekurangan dan harus ditingkatkan. Harus diakui bahwa pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang telah menunjukkan komitmen kuat untuk membangun sistem pelayanan publik yang efektif, dan akuntabel dengan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM). Penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam proses pelayanan memang terbukti mampu menciptakan efisiensi sumber daya (*input*) dan efektifitas kerja yang berujung pada peningkatan kepuasan masyarakat (*costumer satisfaction*).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut, yang pertama Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyerapan investasi di Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu : a) Pencapaian Tujuan, dengan maksud mewujudkan mutu pelayanan yang optimal dan memuaskan melalui prinsip pelayanan prima didukung oleh sistem manajemen yang konsisten, efektif dan efisien dalam kerangka *good governance* dan dapat meningkatkan pengelolaan dan optimalisasi sarana dan prasarana serta sumber daya terkait lainnya untuk mendukung secara penuh aktivitas PTSP, b) Integrasi sebagai suatu bentuk Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dengan memenuhi kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagai standar pelayanan yang harus dilakukan oleh Instansi, dan c) Adaptasi lebih ditekankan pada prosedur perizinan yang lebih sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga diperlukan kemampuan dan keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tersebut agar dilakukan secara professional. Dengan harapan dapat menunjang terciptanya pelayanan yang lebih efektif, sehingga mampu membawa perubahan ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Kesimpulan selanjutnya adalah faktor pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) yakni adanya pelayanan yang baik dari petugas, adanya fasilitas yang lengkap dan modern, kepedulian masyarakat/pengusaha terhadap informasi atau inovasi baru yang diberikan Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (BKPM) serta peningkatan teknologi informasi yang berkaitan dengan akses tentang prosedur pelayanan terpadu. Sedangkan Faktor penghambat, yang terlihat adalah hanya pada kurangnya kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh publik, hal ini berarti ada pada masyarakat yang mengurus pelayanan. Disamping itu juga faktor penghambat yang lainnya adalah dari segi sarana prasarana penunjang dalam memberikan layanan.

### **Saran-saran**

Berdasarkan beberapa uraian pada kesimpulan di atas, maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran, sebagai berikut, pertama perlu penambahan sarana teknologi informasi yang masih dikeluhkan minim oleh masyarakat. Misalnya mengupdate situs resmi yang tidak pernah

dipergunakan dengan baik, dan juga mungkin bisa membagikan brosur informasi kepada masyarakat. Selanjutnya menyiapkan kajian peningkatan kapasitas kelembagaan badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah provinsi Kalimantan Timur untuk membuat draft Peraturan Daerah tentang kelembagaan PDKPM yang baru, yang mampu mengakomendir pelaksanaan Tugas dan Fungsi Urusan Penanaman Modal dan menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Kemudian perlu meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam mendaftarkan usaha yang dimiliki, hendaknya sering dilakukan sosialisasi dan publikasi tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan

### **Daftar Pustaka**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.* Jakarta.
- Milles, Matthew, B. dan Michael B. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru.* Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Cetakan Kelima. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.* Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan Kesebelas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Bumi Aksara. Jakarta.
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.* Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.* Jakarta.
- Vasquez, Gabriel M. dan Maureen Taylor. 2001. *Meriset Pandangan-pandangan pada Publik.* Terjemahan. Prentice-Hall, Inc. Singapore.